

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dengan melakukan pengujian terhadap variabel-variabel dan juga dengan melakukan pengujian hipotesis, serta berbagai pembahasan yang telah dipaparkan dapat diambil kesimpulan:

1. Dari hasil uji F menunjukkan biaya kualitas pada PT. PLN (Persero) APJ Malang yang meliputi biaya pencegahan, biaya penilaian, biaya kegagalan internal dan biaya kegagalan eksterna di dapat nilai F_{hitung} sebesar 10,356 dan signifikansi pada tingkat 0,000 pada taraf signifikansi 5% ($p < 0,05$). Hasil tersebut berpengaruh secara signifikan terhadap pendapatan maka H_1 diterima.
2. Dari hasil uji T untuk variabel X_1 , X_2 , X_3 , dan X_4 semuanya berpengaruh secara parsial maka H_2 diterima dengan penjelasan sebagai berikut:
 - a. Dari hasil uji T untuk variabel X_1 (Biaya Pencegahan) yang dilakukan oleh PT. PLN (Persero) APJ Malang menunjukkan tingkat signifikansi sebesar 0,012. Karena tingkat signifikansi berada dibawah 0,05 maka secara parsial Biaya pencegahan berpengaruh terhadap. Hasil penelitian juga membuktikan bahwa pencegahan yang dilakukan PT. PLN (Persero) APJ Malang dalam rangka meningkatkan kemampuan, pengetahuan karyawan, serta mengurangi kerugian-kerugian yang dialami maka program tersebut antara lain: melakukan diklat, pelatihan, biaya perbaikan

peralatan, PDKB yang merupakan pekerjaan untuk memelihara jaringan listrik PLN yang dilakukan tanpa melakukan pemutusan tegangan listrik (pemadaman).

- b. Dari hasil uji T untuk variabel X_2 (Biaya Penilaian) yang dilakukan oleh PT. PLN (Persero) APJ Malang menunjukkan tingkat signifikansi sebesar 0,008. Karena tingkat signifikansi berada dibawah 0,05 maka secara parsial Biaya Penilaian berpengaruh terhadap pendapatan.

Biaya penilaian yang dilakukan PLN biaya akreditasi perusahaan yang dilakukan 3 tahun sekali, penilaian kinerja dilakukan *team work* yang telah bekerja sama dengan baik (dari target hingga realisasinya terpenuhi) maka perusahaan akan memberikan bonus, PLN juga melakukan penilaian yang dilakukan kepuasan pelanggan secara berkala setiap 6 bulan dari hasil survey yang dilakukan.

- c. Dari hasil uji T untuk variabel X_3 (Biaya Kegagalan Internal) yang dilakukan oleh PT. PLN (Persero) APJ Malang menunjukkan tingkat signifikansi sebesar 0,008. Karena tingkat signifikansi berada dibawah 0,05 maka secara parsial Biaya Kegagalan Internal berpengaruh terhadap pendapatan. Biaya kegagalan internal yang dilakukan oleh PT. PLN (Persero) APJ Malang antara lain: Pemeliharaan peralatan teknik, distribusi dan jaringan, SAIDI, SAIFI, Susut.
- d. Dari hasil uji T untuk variabel X_4 (Biaya Kegagalan Eksternal) yang dilakukan oleh PT. PLN (Persero) APJ Malang menunjukkan tingkat

signifikansi sebesar 0,007. Karena tingkat signifikansi berada dibawah 0,05 maka secara parsial Biaya Kegagalan Eksternal berpengaruh terhadap pendapatan. Biaya kegagalan eksternal meliputi keluhan-keluhan konsumen akibat adanya gangguan.

3. Biaya pencegahan merupakan variabel bebas yang pengaruhnya paling dominan terhadap pendapatan yakni sebesar 25,71%. Hal ini disimpulkan maka H3 diterima.

5.2 Saran

Dari penelitian yang telah dilakukan, peneliti yang sekaligus sebagai penulis memberikan beberapa saran yaitu sebagai berikut:

1. Perusahaan sebaiknya lebih menambah biaya pencegahan agar biaya kegagalan internal dan eksternal dapat diminimalisir sehingga pendapatan PLN dapat optimal. Karena selama ini pelanggan setiap hari masih banyak yang mengalami gangguan listrik.
2. Agar penelitian selanjutnya menggunakan penelitian kualitatif agar dapat memberikan banyak manfaat untuk perusahaan.
3. Dalam penelitian ini hanya difokuskan pada biaya kualitas yang mempengaruhi pendapatan, sedangkan variabel lain lain tidak diperhatikan. Maka dari itu untuk penelitian selanjutnya harus lebih dari variabel yang mempengaruhi pendapatan yaitu dengan menambah biaya kehilangan peluang, biaya servis konsumen, dan biaya yang lainnya.